Departamentul pentru Securitate Internă al SUA

Protecția vamală și a frontierelor SUA

Planul de acces lingvistic

18 noiembrie 2016

Cuprins

Declarația misiunii CBP

În scopul de a proteja frontierele Americii, ferind astfel publicul de oameni sau materiale periculoase, sporind în același timp competitivitatea economică globală a națiunii, permițând comerțul și călătoriile legitime.

Scop

Acest plan de acces lingvistic (LAP) implementează politica Departamentului pentru Securitate Internă (în continuare: DHS) privind accesul lingvistic și stabilește un sistem în cadrul Serviciului Vamal și de Protecție a Frontierelor (CBP) SUA pentru implementarea ordinului executiv 13166, *Îmbunătățirea accesului la servicii pentru persoanele cu competențe limitate în limba engleză* (LEP) (11 august 2000), care dispune, printre altele, ca fiecare agenție federală „să examineze serviciile pe care le oferă și să dezvolte și să pună în aplicare un sistem prin care persoanele cu competențe limitate în limba engleză (LEP) pot accesa în mod semnificativ aceste servicii în concordanță cu și fără a împovăra în mod nejustificat, misiunea fundamentală a agenției.” Pe lângă descrierea activităților actuale de acces lingvistic ale CBP, planul include măsuri pentru îmbunătățirea și amplificarea serviciilor lingvistice pentru persoanele cu competențe lingvistice limitate în engleză în operațiuni, servicii, activități și programe din cadrul CBP.

Acest plan prevede stabilirea a următoarelor:

- **Comitetul pentru competența limitată în limba engleză (LEP)** să stabilească valori de performanță și măsurători pentru a dezvolta și a supraveghea punerea în aplicare a politicilor și procedurilor;
- **Declarația privind politica în legătură cu competența limitată în limba engleză (LEP)** va stabili standarde, principii de funcționare și orientări care să guverneze furnizarea de servicii pentru a asigura accesul semnificativ al persoanelor cu handicap lingvistic în engleză; și
- **Procedurile standard de operare privind competențele limitate în limba engleză** care precizează pentru personal „cum să”, inclusiv procedura de furnizare a serviciilor lingvistice, culegerea de date și furnizarea de servicii persoanelor fizice cu handicap lingvistic în engleză.

Domeniul de aplicare

Obligațiile care decurg din Ordinul Executiv 13166 și din prezentul plan se aplică tuturor membrilor publicului cu competențe limitate în engleză în întâlnirile cu personalul CBP în programele și activitățile sale, indiferent de statutul lor de imigrare.

Acest plan se aplică tuturor birourilor CBP care interacționează cu membrii publicului larg prin orice mijloc, inclusiv, dar fără a se limita la, saituri web, email, telefon și contact personal.

Termeni cheie

a) **Persoane cu competență limitată în limba engleză**: Persoanele care nu vorbesc limba engleză ca limbă principală și care au o capacitate limitată de a citi, vorbi, scrie sau înțelege limba engleză.

b) **Persoanele bilingve**: Persoanele care sunt bilingve vorbesc cursiv în două limbi și se pot descurca la locul de muncă în oricare dintre aceste limbi. Acest lucru trebuie să se distingă de competența în mai mult de o singură limbă. De exemplu, o persoană care este competentă într-o limbă poate să salute un individ cu competențe limitate în engleză limba acestuia sau acesteia, dar nu poate efectua activitate profesională în acea limbă. Pentru interpretare și traducere este nevoie ca persoana să fie fluentă în ambele limbi, dar necesită și aptitudini specifice suplimentare, după cum este descris mai jos la litera (c).

c) **Interpretare și traducere**: interpretarea implică *comunicare* orală. Traducerea implică *comunicarea în* scris. Interpretarea presupune comunicarea imediată a sensului dint-o limbă în altă limbă. Un interpret transmite sensurile pe cale orală, astfel încât interpretarea necesită abilități diferite de cele necesare traducerii. Interpretarea este o sarcină complexă care combină mai multe abilități dincolo de competența lingvistică pentru a permite o interpretare profesională eficientă într-un cadru dat. Din punctul de vedere al utilizatorului, o interpretare reușită este aceea care transmite fidel și cu precizie semnificația limbii sursă pe cale orală, reflectând stilul, registrul și contextul cultural al mesajului sursă, fără omisiuni, adăugiri sau înflorituri din partea interpretului.

   Interpreții profesioniști sunt supuși unor coduri de conduită specifice și trebuie instruiți în abilități interpretative, etică și limbajul specific al subiectului.

   Interpreții pot să fie prezenți fizic, sau în condiții adecvate, își pot desfășura activitatea prin videoconferință sau telefonic. Atunci când se folosesc videoconferințe sau interpretări telefonice, opțiunile includ conectarea directă la un interpret profesionist specific cu calificări cunoscute sau utilizarea unei companii care oferă servicii de interpretare telefonică și care asigură controlul calității și garanții de protecție a intimității.

   Dacă personalului bilingv i se cere să interpreteze sau să traducă, personalul trebuie să fie calificat să facă acest lucru. Evaluarea capacității, formarea privind etica și standardele interpreților, precum și politici clare după cum se menționează mai jos, care descriu utilizarea adecvată a personalului bilingv sau a interpreților și traducătorilor contractuali, vor contribui la asigurarea unei utilizări eficiente a resurselor.

d) **Acces semnificativ:** asistența lingvistică care are ca rezultat comunicarea corectă și eficientă în timp util, fără să implice costuri persoanei cu competențe lingvistice limitate în engleză.

Politica

Protecția vamală și a frontierelor (în continuare CBP) adoptă politica de acces lingvistic în [Planul de acces lingvistic al DHS](28 februarie 2012). CBP depune eforturi rezonabile pentru a oferi acces semnificativ persoanelor cu competență lingvistică redusă în limba engleză în operațiunile, serviciile și alte activități și programe desfășurate în scopul sprijinirii misiunii CBP, în conformitate cu orientările stabilite prin Ordinul Executiv 13166, Ministerul Justiției (DOJ), precum și celorlalți destinatari ale documentelor de orientare DHS și a planului de acces limbi al DHS (Planul LAP).

Fundal

La 11 august 2000, președintele Clinton a emis Ordinul Executiv 13166 care impune fiecărei agenții federale să „elaboreze un plan de îmbunătățire a accesului la programele și activitățile desfășurate de către persoanele eligibile pentru LEP" și să solicite ca fiecare plan „să includă pașii pe care agenția le va lua în vederea asigurării posibilității persoanelor eligibile pentru LEP să poată accesa în mod semnificativ programele și activitățile agenției." Ordinul Executiv menționat solicită de asemenea ca fiecare agenție care furnizează asistență financiară federală să „elaboreze ghidul capitolului VI adaptat în mod special destinatarilor săi, care este în concordanță cu Ghidul LEP emis de Ministerul Justiției."

Planul fiecărei agenții trebuie să fie în concordanță cu standardele stabilite în ghidul LEP emis de Ministerul Justiției intitulat *Ghid pentru beneficiarii federali de asistență financiară în ceea ce privește capitolul VI Interzicerea discriminării în funcție de origine națională care afectează persoanele are au cunoștințe limitate de limba engleză.* În mod special, această orientare include o analiză cu patru factori pentru identificarea și abordarea nevoilor de asistență lingvistică ale persoanelor cu LEP. Acești factori sunt:

1) Numărul sau proporția persoanelor LEP eligibile pentru a fi servite sau care pot fi întâmpinate;
2) Frecvența cu care persoanele fizice LEP intră în contact cu programul;
3) Natura și importanța programului, a activității sau a serviciilor asigurate de program; și
4) Resursele disponibile și costurile.

În 2008, CBP a elaborat un plan de acces lingvistic bazat pe Ordinul Executiv 13166 și îndrumarea a LEP al Ministerului Justiției și a continuat eforturile de asigurare a accesului semnificativ a serviciilor sale persoanelor cu LEP. PLA din 2008 a subliniat programele de acordare a limbii străine ale CBP, care oferă un premiu în numerar de până la 5% din salariul de bază angajaților speciali ai CBP care au cunoștințe într-o limbă străină și îndeplinesc o cerință minimă de utilizare de 10% și s-au școlarizat la Școala de Limbi a Poliției de Frontieră, care include un program de predare a limbilor bazate pe sarcini, care permite agenților să utilizeze eficient limba spaniolă în timpul îndeplinirii sarcinilor critice specifice poliției de frontieră. La sosirea la Academia Poliției de Frontieră, cursanții sunt testați privind competența lor în limba spaniolă. Cei care obțin sub un indicator de referință stabilit, sunt

alocați programului de opt săptămâni de formare în limba spaniolă, care începe după finalizarea cu succes a programului de bază. Cursanții care demonstrează competența lingvistică se prezintă direct la posturile lor de serviciu și încep formarea post-universitară.

În iunie 2010, Biroul de Responsabilitate al Guvernului (GAO) a publicat un raport intitulat „*DHS trebuie să-și evalueze complet nevoile și capacitățile de limbi străine și să identifice neajunsurile,*” (GAO-10-714) (22 iunie 2010). În acest raport, GAO a constatat că DHS s-a confruntat cu multe provocări cu privire la programele sale LEP.[1] Ca răspuns la GAO 10-714, DHS a format Unitatea Specială pentru Probleme Lingvistice (JLTF) pentru a aborda deficiențele citate în raport. Un subcomitet al JLTF, prezidat de Oficiul pentru Drepturile Civile și Libertăți Civile (CRCL) al DHS, a elaborat un proiect al Planului de acces limbi al DHS. Lucrările JLTF au conclus, iar CRCL a continuat cu dezvoltarea Planului, în conformitate cu autoritatea sa de a implementa cerințele Ordinului Executiv 13166, inclusiv asigurarea de asistență tehnică tuturor agențiilor componente. În special, în anul fiscal 2010, JLTF a elaborat un sondaj de autoevaluare care a fost distribuit fiecărei agenții DHS pentru a asista componentele în evaluarea nevoilor și capabilităților lingvistice.

Planul de acces lingvistic al CPB

În anul fiscal 2011, DHS a folosit rezultatele sondajului de autoevaluare pe care l-a distribuit tuturor componentelor din anul fiscal 2010 și analizei cu patru factori a Ministerului Justiției pentru a-și elabora planul. LAP al DHS a impus ca fiecare birou și componentă LAP să conțină cel puțin 14 elemente. CBP al CBP conține toate cele 14 elemente, inclusiv un element suplimentar în ceea ce privește mobilizarea strategică a activelor tehnologice pentru a îndeplini obiectivele LEP ale CBP. LAP al CBP enumeră aceste elemente și explică modul în care CBP abordează în prezent fiecare element în parte și modul în care fiecare element va fi abordat în viitor.

Elementul 1) Personal responsabil: În afară de numirea unui coordonator primar pentru componenta LEP, identifică personalul superior de management, grupul de lucru, comitetul sau alt personal care va avea autoritatea și va fi responsabil pentru dezvoltarea și modificarea planului de acces lingvistic al biroului sau al componentei, precum și stabilirea și implementarea de proceduri operaționale.

Acțiunile de conformitate ale CBP:

[1]GAO a fost solicitată să studieze capacitățile de limbă străină la DHS. GAO a constatat că DHS are o varietate de responsabilități care utilizează capacitățile de limbi străine, incluzând investigarea activității criminale transnaționale și personalul punctelor de frontieră americane de intrare. Analiza GAO s-a axat pe acțiunile întreprinse de DHS în trei dintre cele mai mari componente - Garda de coastă a SUA, Protecția vamală și a frontierelor SUA (CBP), și Aplicarea Imigrației și Vămilor din SUA (ICE). Raportul GAO s-a referit la măsura în care DHS a evaluat (1) nevoile sale de limbi străine și capacitățile existente și a identificat eventualele neajunsuri și (2) a elaborat programe și activități de limbi străine pentru a aborda neajunsurile potențiale în domeniul limbilor străine. Raportul GAO a constatat că DHS a întreprins acțiuni limitate pentru a-și evalua nevoile de limbi străine și capacitățile existente și pentru a identifica potențialele neajunsuri. De exemplu, evaluările CBP s-au axat în primul rând pe nevoile de limbă spaniolă. Raportul a indicat că, efectuând o evaluare cuprinzătoare, DHS ar fi mai bine poziționată pentru a avea o vedere clară privind toate nevoile sale și ar putea folosi aceste informații pentru a informa planificarea strategică pentru viitor. Componentele DHS au elaborat diverse liste de personal calificat în limbi străine care sunt disponibile în unele birouri, în special cele care includ un program de premiere pentru angajații calificați care cunosc limbi străine. Efectuarea unei evaluări a tuturor capacităților sale ar poziționa mai bine DHS pentru a putea să-și gestioneze resursele. Aceste programe și activități variază, la fel ca și capacitatea DHS de a le folosi pentru a aborda neajunsuri. GAO a recomandat ca DHS să evalueze în mod cuprinzător nevoile și capacitățile sale de limbi străine și să identifice potențialele neajunsuri, să evalueze măsura în care programele de limbi străine existente abordează deficiențele în domeniul limbilor străine și să se asigure că aceste evaluări sunt incluse în planificarea strategică viitoare.

- Directorul executiv al Oficiului pentru confidențialitate și diversitate (PDO) este coordonatorul LEP pentru CBP.

- Un grup de lucru compus din membri ai fiecărui birou al programului CBP a fost instituit pentru a elabora și a modifica planul financiar 2008.

- A fost creat un comitet LEP care se reunește trimestrial pentru a evalua activitățile curente ale programului.

Elementul 2) Supraveghere: stabilirea de protocoale pentru competență și supraveghere.

Acțiunile de conformitate ale CBP:

- Programul de auto-inspecție care cere managerilor CBP să efectueze autoevaluări anuale ale programelor și proceselor, apoi să raporteze rezultatele, va fi utilizat pentru a monitoriza conformitatea cu LAP.

- Să solicite identificarea personalului CBP pentru a evalua necesitatea de a modifica serviciile lingvistice sau prestatorii pentru a răspunde cel mai bine nevoilor comunităților LEP din zona lor de servicii.

Elementul 3) Notificare pentru angajați: elaborarea de metode pentru a explica angajaților responsabilitățile și resursele lingvistice disponibile.

Acțiunile de conformitate ale CBP:

- Prin participarea birourilor de programe CBP identificate în grupul de lucru LEP, CBP clarifică birourilor de program responsabilitățile LEP la nivel de birou, care se vor extinde la conștientizarea și educația la nivelul angajaților. În plus:

    - Oficiul pentru confidențialitate și diversitate (în continuare PDO) va elabora un plan cuprinzător de comunicații.
    - Conținutul acestui LAP va fi postat pe saitul internet al CBP.
    - Notă cum că LAP a fost semnat și va fi comunicat angajaților CBP prin poștă electronică (*de exemplu:* CBP Central) și sistemul intern CBP de afișare a informației.
    - Angajații vor primi o notificare prin care vor fi informați despre semnarea LAP al CBP și despre conținutul planului.
    - Angajații vor primi notificări anuale cu privire la actualizările aduse LAP.

Elementul 4) stabilirea priorităților: va include un plan pentru stabilirea priorităților serviciilor lingvistice pe baza importanței serviciilor sau întâlnirilor, a frecvenței de utilizare și a datelor demografice. CBP oferă în prezent unele materiale traduse în limbile arabă, franceză, germană,

japoneză, coreeană, chineză tradițională, rusă și spaniolă. Interpretarea limbilor vorbite este disponibilă în toate limbile întâlnite.

Acțiunile de conformitate ale CBP:

- CBP va determina nevoile de traducere și interpretare ale fiecărui birou de program.
- După stabilirea cerințelor LEP ale fiecărui birou de program, Oficiul Afacerilor Publice (OPA) va elabora un plan de prioritare a traducerii materialelor. Traducerea va fi prioritizată pe baza prevalenței limbilor vorbite de membrii comunității LEP.

Elementul 5) Proceduri/protocoale de acces lingvistic: stabilirea procedurilor sau protocoalelor de acces lingvistic pe care personalul trebuie să le urmeze pentru a asigura servicii lingvistice persoanelor LEP întâlnite în activitățile lor zilnice. Procedurile sau protocoalele de acces lingvistic vor include următoarele instrucțiuni: recunoașterea statutului LEP a unei persoane; identificarea limbii vorbite; identificarea situațiilor care necesită asistență lingvistică adecvată; accesarea la asistența lingvistică; și înregistrarea contactului. Cu excepția cazului în care considerentele compensatorii sunt explicate în detaliu, protocoalele trebuie să includă limitări ale utilizării membrilor de familie, prietenilor sau altor persoane asociate persoanelor cu LEP la situații rare și informații neesențiale.

Acțiunile de conformitate ale CBP:

- Biroul de operațiuni pe teren (OFO) are un protocol pentru utilizarea interpreților și a serviciilor de traducere, care este declanșat de o solicitare de servicii lingvistice. Transportatorii aerieni asigură interpretare călătorilor lor. CBP utilizează de asemenea, și alte mijloace de interpretare și traducere, inclusiv angajați ai Agenției autorizați să furnizeze servicii lingvistice. Dacă nu este posibilă satisfacerea nevoilor de servicii lingvistice utilizând aceste resurse, pot fi utilizate resursele lingvistice ale Serviciului pentru cetățenie și imigrare al SUA (USCIS) sau un contractor furnizor de servicii de limbă. Politica CBP privind utilizarea interpreților și a serviciilor de traducere va fi trecută în revistă de către comitetul LEP pentru a se asigura că acesta respectă cerințele acestui plan.
- Poliția de frontieră a SUA (USBP) are un protocol pentru personalul de aplicare a legii atunci când sunt întâlnite persoane fizice LEP, inclusiv copii străini neînsoțiți (UAC). În situațiile în care capacitățile lingvistice interne nu sunt suficiente, USBP a instituit folosirea serviciilor de interpretare telefonică pe bază de contract. În cazurile în care se întâlnesc UAC-uri, politica USBP necesită proceduri specifice, inclusiv identificarea capacităților lingvistice ale persoanei și asigurarea că toate procedurile și documentele sunt explicate într-o limbă pe care persoana în cauză o cunoaște.

- CBP a afișat posterele în mai multe limbi „Eu vorbesc” (I Speak) privind drepturile și libertățile civile în locații operaționale în toată țara, pentru a ajuta ofițerii și agenții în identificarea limbilor vorbite de membrii LEP ale întâlnirilor publice CBP organizate în cadrul programelor și activităților sale.

Elementul 6) proceduri de control al calității: descrie procedurile de control al calității care asigură angajaților care își utilizează competențele lingvistice străine, să facă acest lucru de o manieră precisă și competentă, precum și pentru a asigura servicii lingvistice de înaltă calitate de la contractori.

Acțiunile de conformitate ale CBP:

- OFO utilizează un sistem de testare telefonică pentru a determina competențele lingvistice ale ofițerilor CBP actuali și ai specialiștilor CBP în agricultură sub egida Programului de premiere a limbilor străine ale OFO.

- Din 2006, noii ofițeri CBP desemnați la frontiera sud-vestică, Miami și Puerto Rico sunt testați și instruiți pentru competență în limba spaniolă.

- Începând cu anul 2009, toți ofițerii de operațiuni aeriene și maritime (AMO) sunt testați și instruiți pentru competența în limba spaniolă.

- Saitul web CBP.gov are o secțiune Întrebări/Comentarii/Plângeri care oferă un mecanism de feedback pentru publicul larg și asigură un număr verde (877) 227-5511 pentru întrebări.

- Saitul web CBP.gov asigură un link la Oficiul pentru Drepturile Civile și Libertățile Civile al DHS, care asigură publicului larg un mecanism suplimentar de prezentare a comentariilor sau plângerilor. Saitul DHS acceptă plângeri pe „Pagina de pornire” în secțiunea „Cum să fac?” Saitul DHS acceptă comentarii prin intermediul paginii „Contactați-ne” sub „Trimiteți feedback.”

- În vederea asigurării ca interpreții utilizați de CBP să asigure servicii lingvistice de înaltă calitate, CBP va elabora un plan de documentare și urmărire a utilizării interpreților.

Elementul 7) urmărirea datelor: Stabilește pașii necesari pentru punerea în aplicare și menținerea unui mecanism de colectare și gestionare a datelor referitoare la nevoile care nu sunt în limba engleză, în special prin intermediul bazelor de date existente sau a sistemelor de urmărire.

Acțiunile de conformitate ale CBP:

- USBP va continua să utilizeze sistemul de procesare e3 pentru a urmări limbile vorbite de persoanele LEP reținute și/sau deținute.

- OFO va explora posibilitatea de a dezvolta un sistem de urmărire a limbilor vorbite de persoanele LEP întâlnite de personalul CBP.

- OPA va urmări plângerile publicului larg primite de la Centrul INFO al CBP privind furnizarea de servicii lingvistice, iar PDO va efectua analizele care se impun.

Elementul 8) Resurse: Se evaluează resursele necesare pentru a furniza servicii lingvistice, identificarea resurselor existente în măsura în care sunt practicabile și descrierea necesităților de finanțare și de achiziții publice.

Acțiunile de conformitate ale CBP:

- Biroul pentru Achiziții, Direcția Achiziții, este un participant activ la Echipa de Proiect Integrat a DHS, a Grupului de Lucru pentru Achiziționarea de Servicii Lingvistice, care dezvoltă un portofoliu de mijloace contractante din punct de vedere strategic pentru DHS, în vederea mobilizării puterii de cumpărare a DHS la prețuri mai reduse și pentru a îmbunătăți furnizarea serviciilor lingvistice.

- CBP va urmări utilizarea serviciilor lingvistice.

- CBP va efectua o trecere în revistă anuală a serviciilor lingvistice pentru a determina dacă resursele sunt alocate în mod eficient și efectiv.

Elementul 9) Deschidere spre comunitățile LEP: Descrie colaborarea sau angajamentul cu comunitățile LEP și alte părți interesate externe pentru a evalua eficacitatea serviciilor lingvistice; descrie strategiile privind media în coordonare cu DHS și cu Oficiul Afacerilor Publice (OPA); și descrie modul în care comunitățile LEP pot sprijini eforturile agenției de a furniza servicii lingvistice.

Acțiunile de conformitate ale CBP:

- CBP va elabora un plan cuprinzător de implicare, care include un mecanism de obținere a feedback-ului publicului cu privire la serviciile lingvistice.

- Omul de legătură din Biroul CBP al Comisariatului de Cooperare Neguvernamentală (OC-NGO) va facilita sesiunile de feedback cu ONG-urile.

- Saitul web CBP.gov are o secțiune Întrebări/Comentarii/Plângeri care oferă un mecanism de feedback pentru publicul larg și asigură un număr verde (877) 227-5511 pentru întrebări.

- Saitul web CBP.gov asigură un link la Oficiul pentru Drepturile Civile și Libertățile Civile al DHS, care asigură consumatorilor un mecanism suplimentar de prezentare a comentariilor sau plângerilor. Saitul DHS descrie modul de depunere a plângerilor pe „Pagina de pornire” în

secțiunea „Cum să fac?” Mai multe informații despre depunerea unei plângeri la CRCL, inclusiv informații în mai multe limbi, precum și procesul de reclamație pot fi găsite pe saitul web al DHS/CRCL la Trimiteți o plângere privind drepturile civile sau apelând la 1 (866) -644-8360. Saitul DHS acceptă comentarii prin intermediul paginii „Contactați-ne” sub „Trimiteți feedback.”

Elementul 10) Obligațiile angajaților: Dacă este cazul, extindeți fișele de post pentru a include activitățile de interpretare și traducere în cadrul sarcinilor de serviciu ale angajaților; evaluați abilitățile lingvistice ale acestor angajați pentru a vă asigura de competență în vederea oferirii de servicii lingvistice pentru anumite sarcini; și descrieți planurile de îmbunătățire a abilităților lingvistice ale angajaților.

Acțiunile de conformitate ale CBP:

- CBP va emite o directivă LEP la nivel de agenție, iar USBP și OFO vor emite proceduri de operare standard de sprijin specific LEP.
- Limba a fost adăugată anunțurilor de angajare pentru postul de ofițeri CBP privind necesitatea unor solicitanți care cunosc limbile cel mai frecvent utilizate la diferitele locații ale CBP.

Elementul 11) : Cadrul de timp Descrie cadrul de timp și reperele pentru pașii care trebuie întreprinși.

Acțiunile de conformitate ale CBP:

- Cadrul de timp și reperele pentru acest plan sunt prezentate în Ghidul de implementare care urmează în pagina 12 a prezentului Plan. Termenele acestui plan vor fi actualizate după cum este necesar.

Elementul 12) Formare: Dacă este cazul, se va include un plan de instruire a personalului de Conduce și a celui de primire cu privire la responsabilitățile legate de accesul la limbi, inclusiv identificarea persoanelor cu LEP, accesarea serviciilor lingvistice disponibile și colaborarea cu interpreții.

Acțiunile de conformitate ale CBP:

- CBP va elabora un plan pentru instruirea tuturor angajaților CBP implicați în furnizarea de servicii de acces lingvistic în ceea ce privește cerințele acestui plan, precum și rolurile și responsabilitățile specifice ale acestora.

- CBP va explora utilizarea posibilă a Serialului de Formare Inter-agenție, care a produs viniete video care ilustrează identificarea persoanelor LEP, determinarea limbii utilizate și cele mai bune practici de interpretare telefonică într-o varietate de condiții de la locul de muncă.

Elementul 13) Notificare pentru public: Se va acorda atenție la serviciile de asistență lingvistică gratuită și punctele de contact pentru informații suplimentare și se vor emite notificări privind informațiile și serviciile disponibile în alte limbi decât în limba engleză.

Acțiunile de conformitate ale CBP:

- CBP va elabora și va implementa un plan de comunicare care va include metode pentru asigurarea de informații suplimentare publicului cu privire la serviciile de asistență lingvistică și a obținerii de informații suplimentare.

- CBP a afișat posterele în mai multe limbi „Eu vorbesc" (I Speak) privind drepturile și libertățile civile în locații operaționale în toată țara, pentru a ajuta ofițerii și agenții în identificarea limbilor vorbite de membrii LEP ale întâlnirilor publice CBP organizate în cadrul programelor și activităților sale.

- Programul de manager profesional de servicii al CBP va elabora un sistem de semnalizare îmbunătățită pentru punctele de intrare în țară.

- Un video informativ intitulat „Ați sosit", care prezintă informații practice despre procesul de intrare, este difuzat în prezent la principalele aeroporturi internaționale pentru călătorii care sosesc. Videoclipul este prezentat în limba engleză și subtitrat în diverse limbi. Videoclipul poate fi vizionat de asemenea pe saitul CBP.gov. Subtitrările diferitelor limbi sunt prezentate prin rotație pe parcursul zilei.

- Pagina principală a saitului web al CBP include un link intitulat "Communicarse con Nosotros." Pagina explică procesul de depune de plângere în limba spaniolă și le permite vorbitorilor spanioli să depună plângeri privind experiența lor cu oficialii CBP în limba spaniolă.

- Sistemul Electronic al Autorizațiilor de Turism (ESTA) din cadrul CBP este accesibil de pe pagina ESTA în limba chineză, olandeză, engleză, franceză, germană, italiană, japoneză, coreeană, portugheză, spaniolă și suedeză.

- Pagina web CBP.gov va furniza informații multilingve bazate pe prevalența limbilor vorbite în comunitățile de călătorii și comerț.

Elementul 14) Monitorizare si evaluare: Asigurarea monitorizării și evaluării și, dacă este cazul, actualizarea planului, a politicilor și a procedurilor, cel puțin o dată la doi ani.

Acțiunile de conformitate ale CBP:

- CBP se va folosi de procesul de auto-inspecție pentru a determina conformitatea agenției cu LAP.

În plus față de cele 14 elemente menționate mai sus, articulate în LAP-ul DHS, LAP-ul CBP include și următorul element suplimentar:

Elementul 15) Tehnologie: Utilizarea tehnologiei pentru a ajuta cu serviciile rutine de limbă la punctele de frontieră.

Acțiunile de conformitate ale CBP:

- CBP va evalua tehnologiile existente și viitoare care pot ajuta personalul CBP în îndeplinirea responsabilităților din linia întâi.

Implementarea planului de acces lingvistic

Scopuri

- De a face pași semnificativi cadrul întregului CBP pentru a îmbunătăți serviciul lingvistic și accesibilitatea pe întreg CBP-ul.
- Să participe la eforturile de a dezvolta un portofoliu de modalități strategice de contract în tot DHS-ul pentru a mobiliza puterea de cumpărare a DHS la prețuri mai reduse și să îmbunătățească asigurarea serviciilor lingvistice.
- Să determine și utilizeze metode eficiente pentru captarea datelor privind activitățile lingvistice zilnice în scopul gestionării resurselor viitoare.
- Controlul calității interpretării/traducerii - Se vor lua măsuri pentru a putea asigura că nivelul interpretărilor este asigurat la un nivel profesional și cu nuanțele culturale necesare în traducerea limbajului.
- Utilizarea tehnologiei curente și viitoare.
- Înființarea unui grup de lucru - Acest grup de lucru va fi responsabil de elaborarea unui plan de implementare în conformitate cu Ordinul Executiv 13166.

Obiectivul 1

Personal responsabil: În afară de numirea unui coordonator primar pentru componenta LEP, identifică personalul superior de management, grupul de lucru, comitetul sau alt personal care va avea autoritatea și va fi responsabil pentru dezvoltarea și modificarea planului de acces lingvistic a biroului sau al componentei, precum și stabilirea și implementarea de proceduri operaționale.

Pașii următori:

Conducea: PDO

a) Directorul executiv al Oficiului pentru confidențialitate și diversitate (PDO) este coordonatorul LEP pentru CBP.

Termen: finalizat.

b) Formarea unui grup de lucru LEP compus din membri ai fiecărui birou de programului al CBP pentru a elabora și a modifica planul financiar 2008.

Termen: finalizat.

c) Să solicite participarea tuturor birourilor de programe într-o sesiune de asalt al ideilor privind LAP.

Termen: finalizat.

d) Înființarea unui comitet LEP care urmează să se reunească trimestrial pentru a evalua activitățile curente ale programului.

Termen: finalizat

e) Să publice o cartă pentru grupul de lucru LEP.

Termen: finalizat

<u>Obiectivul 2</u>

Supraveghere: stabilirea de protocoale pentru competență și supraveghere.

Pașii următori:

Conduce: PDO **Suport:** Oficiul de Responsabilitate/Divizia Inspectoratelor de Management (MID)

a) Elaborarea unei foi de lucru pentru programul de auto-inspecție LEP pentru implementare de îmbunătățire a școlarizării în ciclul financiar al anului 2015.

Data: foaia de lucru privind programul de auto-inspecție a fost finalizată și pusă la dispoziție în martie 2015.

Conduce: PDO **Suport:** HRM/Biroul de Achiziții

b) Întrebați personalul CBP identificat pentru a stabili dacă sunt necesare ajustări în asigurarea serviciilor lingvistice.

Termen: finalizat

<u>Obiectivul 3</u>

Notificare pentru angajați: elaborarea de metode pentru a explica angajaților responsabilitățile și resursele lingvistice disponibile.

Pașii următori:

Conduce: PDO **Suport:** OPA

a) Toate birourile vor trece în revistă versiunea preliminară a planului LEP al CBP.

Termen: finalizat

b) Conducerea executivă a fost informată cu privire la „versiunea preliminară” actualizată a planului "CBP.

Termen: finalizat

c) Elaborarea planului de comunicare pentru LPA
   - Oficiul pentru confidențialitate și diversitate (în continuare PDO) va elabora un plan cuprinzător de comunicații.
   - Conținutul acestui LAP al CBP va fi postat pe saitul internet al CBP.
   - Notă cum că LAP a fost semnat și va fi circulat angajaților CBP prin poștă electronică (*de exemplu:* CBP Central) și sistemul intern CBP de afișare a informației.
   - Angajații vor primi o notificare prin care vor fi informați despre semnarea LAP al CBP și despre conținutul planului.
   - Angajații vor primi notificări anuale cu privire la actualizările aduse LAP.

Termen: finalizat

<u>Obiectivul 4</u>
Stabilirea priorităților: va include un plan pentru stabilirea priorităților serviciilor lingvistice pe baza importanței serviciilor sau întâlnirilor, a frecvenței de utilizare și a datelor demografice.

Pașii următori:

Conduce: PDO **Suport:** toate birourile participante la program

a) CBP va determina nevoile de traducere și interpretare ale fiecărui birou de program.

Data: anul financiar 2017

Conduce: OPA

b) OPA va elabora un plan de stabilire a priorităților traducerii materialelor care afectează în mod direct publicul călător.

Data: anul financiar 2017

<u>Obiectivul 5</u>
Proceduri/protocoale de acces lingvistic: stabilirea procedurilor sau protocoalelor de acces lingvistic pe care personalul trebuie să le urmeze pentru a asigura servicii lingvistice persoanelor LEP întâlnite în activitățile lor zilnice. Protocolul va cuprinde: recunoașterea statutului LEP a unei persoane; identificarea limbii vorbite; identificarea situațiilor care necesită asistență lingvistică adecvată; accesarea la această asistența lingvistică; și înregistrarea contactului. Cu excepția cazului în care considerentele compensatorii sunt explicate în detaliu, protocoalele trebuie să includă limitări ale utilizării membrilor de familie, prietenilor sau altor persoane asociate persoanelor cu LEP la situații rare și informații neesențiale.

Pașii următori:

a) OFO are un protocol pentru folosirea interpreților și a serviciilor de traducere și își va actualiza politica. Politica CBP privind utilizarea interpreților și a serviciilor de traducere va fi trecută în revistă de către comitetul LEP pentru a se asigura că acesta respectă cerințele acestui plan.

   Data: martie 2017

Conduce: USBP **Suport:** PDO

b) Poliția de frontieră a SUA (USBP) are un protocol pentru personalul de aplicare a legii atunci când sunt întâlnite persoane fizice LEP, inclusiv copii străini neînsoțiți (UAC). În situațiile în care capacitățile lingvistice interne nu sunt suficiente, USBP a instituit folosirea serviciilor de interpretare telefonică pe bază de contract. În cazurile în care se întâlnesc UAC-uri, politica USBP necesită proceduri specifice, inclusiv identificarea capacităților lingvistice ale persoanei și asigurarea că toate procedurile și documentele sunt explicate într-o limbă pe care persoana în cauză o cunoaște.

   Termen: finalizat

Conduce: PDO **Suport:** toate birourile participante la program

c) CBP a afișat posterele în mai multe limbi „Eu vorbesc” (I Speak) privind drepturile și libertățile civile în locații operaționale în toată țara, pentru a ajuta ofițerii și agenții în identificarea limbilor vorbite de membrii LEP ale întâlnirilor publice CBP organizate în cadrul programelor și activităților sale.

   Data: finalizat (detenție și alte zone operaționale)

<u>**Obiectivul 6**</u>

Proceduri de control al calității: descrie procedurile de control al calității care asigură angajaților care își utilizează competențele lingvistice străine, să facă acest lucru de o manieră precisă și competentă, precum și pentru a asigura servicii lingvistice de înaltă calitate de la contractori.

Pașii următori:

Conduce: OFO

a) OFO va continua să utilizeze un sistem de testare telefonică pentru a determina competențele lingvistice ale ofițerilor CBP actuali și ai specialiștilor CBP în agricultură sub egida Programului de premiere a limbilor străine ale OFO.

- Din 2006, noii ofițeri CBP desemnați la frontiera sud-vestică, Miami și Puerto Rico sunt testați și instruiți pentru competență în limba spaniolă.

- Începând cu anul 2009, toți noii ofițeri de operațiuni aeriene și maritime (AMO) sunt testați și instruiți pentru competența în limba spaniolă.

- Saitul web CBP.gov are o secțiune Întrebări/Comentarii/Plângeri care oferă un mecanism de feedback pentru publicul larg și asigură un număr verde (877) 227-5511 pentru întrebări. În 2015, CBP a tradus secțiunea Întrebări/Comentarii/Plângeri în limba spaniolă, îmbunătățind astfel considerabil accesul la procesul de depunere a plângerilor..” În plus, pagina principală a saitului web al CBP include un link intitulat „Communicarse con Nosotros.” Pagina explică procesul de depune de plângere în limba spaniolă și le permite vorbitorilor spanioli să depună plângeri privind experiența lor cu oficialii CBP în limba spaniolă.

- Saitul web CBP.gov asigură un link la Oficiul pentru Drepturile Civile și Libertățile Civile al DHS, care asigură publicului larg un mecanism suplimentar de prezentare a comentariilor sau plângerilor. Saitul DHS oferă informații despre plângeri pe „Pagina de pornire” în secțiunea „Cum să fac?” Saitul DHS acceptă comentarii prin intermediul paginii „Contactați-ne” sub „Trimiteți feedback.”

Termen: finalizat

Conduce: PDO **Suport:** toate birourile participante la program

b) În vederea asigurării ca interpreții utilizați de CBP să asigure servicii lingvistice de înaltă calitate, CBP va elabora un plan de documentare și urmărire a utilizării interpreților.

Data: anul financiar 2017

<u>Obiectivul 7</u>

Urmărirea datelor: Stabilește pașii necesari pentru punerea în aplicare și menținerea unui mecanism de colectare și gestionare a datelor referitoare la nevoile care nu sunt în limba engleză, în special prin intermediul bazelor de date existente sau al sistemelor de urmărire.

Pașii următori:

Conduce: USBP

a) USBP va continua să utilizeze sistemul de procesare e3 pentru a urmări limbile vorbite de persoanele LEP reținute și/sau deținute.

Data: finalizat pentru USBP (sistem de prelucrare electronică)

Conduce: OFO

b) OFO va explora posibilitatea de a dezvolta un sistem de urmărire a limbilor vorbite de persoanele LEP întâlnite de personalul CBP.
   Data: anul financiar 2017

Conduce: Centrul de informare IPL/CBP

c) IPL va urmări plângerile venite din partea publicului primite de la Centrul INFO al CBP privind asigurarea de servicii lingvistice, iar PDO va efectua analizele care se impun.

   Data: anul financiar 2017

<u>Obiectivul 8</u>

Resurse: Se evaluează resursele necesare pentru a furniza servicii lingvistice, identificarea resurselor existente în măsura în care sunt practicabile și descrierea necesităților de finanțare și de achiziții publice.

Pașii următori:

Conduce: Biroul de Achiziții

a) Biroul de achiziții va participa la eforturile de a dezvolta un portofoliu de modalități strategice de contract în tot DHS-ul pentru a mobiliza puterea de cumpărare a DHS la prețuri mai reduse și să îmbunătățească asigurarea serviciilor lingvistice.

   Termen: finalizat

Conduce: Biroul de Achiziții

b) CBP va începe urmărirea utilizării serviciilor lingvistice.

   Termen: finalizat

Conduce: PDO **Suport:** toate birourile participante la program

c) CBP va efectua o trecere în revistă anuală a serviciilor lingvistice pentru a determina dacă resursele sunt alocate în mod eficient și efectiv.

   Termen: continuu

<u>Obiectivul 9</u>

Deschidere spre comunitățile LEP: descrie colaborarea sau angajamentul cu comunitățile LEP și alte părți interesate externe pentru a evalua eficacitatea serviciilor lingvistice; descrie strategiile față de media în coordonare cu DHS OPA și modul în care comunitățile LEP pot sprijini eforturile agenției de a furniza servicii lingvistice.

Pașii următori:

Conduce: OC-NGO **Suport:** OPA, PDO

a) CBP va elabora un plan cuprinzător de implicare, care include un mecanism de obținere a feedback-ului publicului cu privire la serviciile lingvistice.

- CBP a postat proiectul LAP pentru comentarii pe saitul web CBP.gov pentru a solicita comentarii de la public.
- Comentariile publicului au fost trecute în revistă și armonizate înainte de finalizarea LAP.
- Ca răspuns la comentariile părților interesate, CBP și-a modificat planul pentru a se asigura că termenii cheie utilizați se potrivesc cu cei utilizați în Planul de acces limbi al DHS.
- CBP și-a îmbunătățit procesul de plângeri online pentru a include legături către pagina de reclamație DHS și a adăugat o pagină de plângeri în limba spaniolă la CBP.gov.
- Pagina ESTA a fost îmbunătățită, acum asigurând legături directe către paginile de informații în mai multe limbi.

Termen: finalizat

Conduce: OC-NGO

b) Legăturile ONG ale CBP vor încuraja sesiunile de feedback cu ONG-urile.

Termen: continuu

<u>**Obiectivul 10**</u>

Obligațiile angajaților: Dacă este cazul, extindeți fișele de post pentru a include activitățile de interpretare și traducere în cadrul sarcinilor de serviciu ale angajaților; evaluați abilitățile lingvistice ale acestor angajați pentru a vă asigura de competență în vederea oferirii de servicii lingvistice pentru anumite sarcini; și descrieți planurile de îmbunătățire a abilităților lingvistice ale angajaților.

Pașii următori:

Conduce: PDO (Directiva LEP la nivel de agenție) **Conduce:** USBP și OFO (proceduri de operare standard LEP compatibile cu misiunea)

a) CBP va emite o directivă LEP la nivel de agenție, iar USBP și OFO vor emite proceduri de operare standard de sprijin specific LEP.

Data: anul financiar 2017

Conduce: MRU **Suport:** OFO

b) Limba a fost adăugată anunțurilor de angajare pentru postul de ofițeri CBP privind necesitatea unor solicitanți care cunosc limbile cele mai frecvent utilizate la diferitele locații ale CBP.

Termen: finalizat

Obiectivul 11

Cadru de timp: Descrie cadrul de timp și reperele pentru pașii care trebuie întreprinși.

Pașii următori:

Conduce:PDO

a) Actualizarea cadrului temporal în funcție de necesități

Termen: continuu

Obiectivul 12

Formare: Dacă este cazul, se va include un plan de instruire a personalului de Conducere și a celui de primire cu privire la responsabilitățile legate de accesul la limbi, inclusiv identificarea persoanelor cu LEP, accesarea serviciilor lingvistice disponibile și colaborarea cu interpreții.

Pașii următori:

Conduce: OTD **Suport:** DOP, USBP și OFO

a) CBP va elabora un plan pentru instruirea tuturor angajaților CBP implicați în furnizarea de servicii de acces lingvistic în ceea ce privește cerințele planului LAP al CBP, precum și rolurile și responsabilitățile specifice ale acestora.

Data: anul financiar 2017

b) CBP va explora utilizarea posibilă a Serialului de Formare Inter-agenție, care a produs viniete video care ilustrează identificarea persoanelor LEP, determinarea limbii utilizate și cele mai bune practici de interpretare telefonică într-o varietate de condiții de la locul de muncă.

Data: anul financiar 2017

Obiectivul 13

Notificare pentru public: se vor asigura notificări privind serviciile gratuite de asistență lingvistică și punctele de contact pentru informații suplimentare.

Pașii următori:

Conduce: PDO **Suport:**toate birourile participante la program

a) CBP va elabora și va implementa un plan de comunicare care va include metode pentru asigurarea de informații suplimentare publicului cu privire la serviciile de asistență lingvistică și a obținerii de informații suplimentare.

Data: anul financiar 2017

Conduce: USBP (stații) **Conduce:** OFO (POE)

b) CBP va afișa posterele în mai multe limbi „Eu vorbesc" (I Speak) privind drepturile și libertățile civile în locații operaționale în toată țara, pentru a ajuta ofițerii și agenții în identificarea limbilor vorbite de membrii LEP ale întâlnirilor publice CBP organizate în cadrul programelor și activităților sale.

Data: finalizat (detenție și alte zone operaționale)

Conduce: OFO

c) Programul CBP OFO de manager profesional de service va include semnalizare îmbunătățită și un videoclip care conține informații practice despre procesul de înscriere, care este difuzat în prezent la 20 de aeroporturi internaționale pentru călători care sosesc în engleză, arabă, franceză, germană, japoneză, coreeană, chineză tradițională, rusă și spaniolă.

Termen: continuu

Conduce: OPA

d) Un video informativ intitulat „Ați sosit", care prezintă informații practice despre procesul de intrare, este difuzat în prezent la principalele aeroporturi internaționale pentru călătorii care sosesc. Videoclipul este prezentat în limba engleză și subtitrat în diverse limbi. Videoclipul poate fi vizionat de asemenea pe saitul CBP.gov. Subtitrările diferitelor limbi sunt prezentate prin rotație pe parcursul zilei.

Termen: finalizat

e) Pagina principală a saitului web al CBP include un link intitulat "Communicarse con Nosotros." Pagina explică procesul de depune de plângere în limba spaniolă și le permite vorbitorilor spanioli să depună plângeri privind experiența lor cu oficialii CBP în limba spaniolă.

Termen: finalizat

f) Sistemul Electronic al Autorizațiilor de Turism (ESTA) din cadrul CBP este accesibil de pe pagina ESTA în limba chineză, olandeză, engleză, franceză, germană, italiană, japoneză, coreeană, portugheză, spaniolă și suedeză.

Termen: finalizat

g) Pagina web CBP.gov va furniza informații multilingve bazate pe prevalența limbilor vorbite în comunitățile de călătorii și comerț.

Termen: continuu

Obiectivul 14

Monitorizare și evaluare: Se va prevede monitorizarea, evaluarea și, dacă este cazul, actualizarea planului, a politicilor și a procedurilor cel puțin o dată la doi ani, inclusiv monitorizarea proceselor de asigurare a performanței, asigurării calității și a proceselor interne de revizuire, precum și evaluarea schimbărilor demografice, dacă este cazul.

Pașii următori:

Conduce: DOP **A sustine:** Biroul de Responsabilitate

a) CBP se va folosi de procesul de auto-inspecție pentru a determina conformitatea agenției cu planul LAP.

Data: foaia de lucru privind programul de auto-inspecție a fost finalizată și pusă la dispoziție în martie 2015.

Obiectivul 15

Tehnologie: Utilizarea tehnologiei pentru a ajuta serviciile rutine de limbă la punctele de frontieră.

Pașii următori:

Conduce: OTIA **Suport:** OIT

a) CBP va evalua tehnologiile existente și viitoare care pot ajuta personalul CBP în îndeplinirea responsabilităților din linia întâi.

Termen: continuu

Acronime

DHS	Departamentul pentru Securitate Internă al SUA
DOJ	Ministerul de Justiție al SUA
GAO	Biroul de Responsabilitate al Guvernului SUA
HRM	Biroul de Management al Resurselor Umane
IPL	Relația publică interguvernamentală
JLTF	Echipa lingvistică de șoc comună
LEP	Competență limitată în engleză
MID	Divizia inspecțiilor managementului
NGO	Organizație non-guvernamentală
AMO	Operațiuni aeriene și maritime
USBP	Poliția de frontieră a SUA
OC-NGO	Biroul comisarului, legături cu organizații neguvernamentale
OFO	Biroul de operațiuni pe teren
OIT	Biroul pentru tehnologia informației
OPA	Biroul de afaceri publice
OTIA	Biroul de inovații și achiziție tehnologică
POE	Punct de frontieră
PDO	Biroul de confidențialitate și diversitate
UAC	Copii străini neînsoțiți